



Seminar

Wie sag' ich es meinem Kunden?

In hektischen Zeiten den richtigen Ton treffen

Ständig klingelt das Telefon und ein Termin jagt den anderen – Kunden und Kollegen suchen das Gespräch mit Ihnen!

Doch eigentlich haben Sie dafür weder den Kopf noch die Zeit!

Kein Wunder, wenn es in diesen Stress-Situationen zu Missverständnissen kommt und Gespräche nicht so laufen, wie alle es gern hätten! Die Anforderungen, um Ihren Job erfolgreich zu gestalten, werden täglich komplexer. Im Spannungsfeld zwischen Kostendruck, hohen Qualitätsansprüchen, erwarteter Kundenorientierung und den ständigen neuen technischen Herausforderungen ist es oft schwer, den richtigen Ton zu treffen.

In diesem 2tägigen Seminar geht es darum, Ihre anliegen-geladenen Gesprächssituationen besser in den Griff zu bekommen bzw. zu handhaben. Mit Hilfe von Sprache lernen Sie ebenfalls bei Gesprächspartnern souverän zu agieren und zu reagieren. Ziel ist es eine effektivere und zielorientierte Kommunikation im Innen- und Außenverhältnis zu erreichen.

Themenschwerpunkte:

- Rollenverständnis und Rahmenbedingungen
- Professioneller Gesprächs-Ein- und -Ausstieg, Gesprächsvorbereitung
- Techniken (aktives Zuhören, Fragen)
- Nonverbale Kommunikation
- Wissen um Konfliktursachen und das eigene Konfliktverhalten
- Sprachliche Aktions- und Reaktionsmöglichkeiten bei Einwänden und Beschwerden
- Tipps zur De-Eskalation

Zielgruppe: IT-Servicemanager; Mitarbeiter IT-Fachabteilungen; Ingenieure und Techniker im IT-Umfeld

Die Seminarinhalte stehen ebenfalls als Inhouse-Veranstaltung zur Verfügung.

Dozentin: Stefanie Roth

Termine: 23./24.10.2017 - Tag 1: 10:00 bis 18:00 Uhr | Tag 2: 09:00 bis 17:00 Uhr
 07./08.05.2018 - Tag 1: 10:00 bis 18:00 Uhr | Tag 2: 09:00 bis 17:00 Uhr
 08./09.10.2018 - Tag 1: 10:00 bis 18:00 Uhr | Tag 2: 09:00 bis 17:00 Uhr

Ort: bit4it-Akademie
Xaver-Hamberger-Weg 17a | 85614 Kirchseeon/Eglharting

Preis: € 920,-- zzgl. MwSt. / € 1.094,80 inkl. MwSt.
Inkl. Seminargetränke, Pausensnacks, Mittagessen, Handout, Teilnahmebestätigung



Seminaranmeldung

Wie sag' ich es meinem Kunden?

In hektischen Zeiten den richtigen Ton treffen

Seminarort:

bit4it-Akademie
Xaver-Hamberger-Weg 17a | 85614 Kirchseeon/Eglharting

Seminartermine:

- 23./24.10.2017 - Tag 1: 10:00 bis 18:00 Uhr | Tag 2: 09:00 bis 17:00 Uhr
- 07./08.05.2018 - Tag 1: 10:00 bis 18:00 Uhr | Tag 2: 09:00 bis 17:00 Uhr
- 08./09.10.2018 - Tag 1: 10:00 bis 18:00 Uhr | Tag 2: 09:00 bis 17:00 Uhr

Veranstalter:

bit4it-Akademie | Inh. Christine Matheja
Anzinger Straße 10a | 85586 Poing
Telefon: 08121 222702 | Telefax: 08121 222701
Email: christine.matheja@bit4it-akademie.de

Bitte füllen Sie die Anmeldung aus und senden uns diese per Post oder Fax. Wir senden Ihnen umgehend eine Anmeldebestätigung, die Anmeldung wird mit dieser Bestätigung verbindlich. Wir informieren Sie umgehend, sollten keine Plätze mehr frei sein.

Firma:

Vorname: Name:

Straße: PLZ/Stadt:

Telefon: Mobile:

Email:

Die Kosten betragen pro Person € 920,-,- zzgl. MwSt. / € 1.094,80 inkl. MwSt.
Inkl. Seminargetränke, Pausensnacks, Mittagessen, Handout, Teilnahmebestätigung

Datum: Unterschrift:

Anmeldebedingungen

Die Veranstaltungsgebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu begleichen. Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Veranstaltungsbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Selbstverständlich akzeptieren wir einen Ersatzteilnehmer. Wir behalten uns vor die Veranstaltung bis 2 Wochen vor Start wegen z.B. geringer Teilnehmeranzahl abzusagen. Haftung: Der/die Teilnehmer sind für sich selbst und ihre Handlungen innerhalb der Veranstaltung verantwortlich.